

臺中市文化局 98 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據：臺中市政府 97 年 12 月 31 日府計服字第 0970306927 號函暨行政院研究發展考核委員會 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒之「政府服務創新精進方案」辦理。

貳、目標：

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- 二、促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、效率、創新一親切、溫馨，期使文化服務深入民心，達到文化生活化目標。

參、實施對象：本局全體同仁。

肆、推行作法〈計畫內容〉：

實施要項	推行作法	完成期限	承辦單位	預期效益
一、提升服務品質，深化服務績效	1. 訂定 97 年度提升服務品質執行計畫，具體執行為民服務工作。	98 年 12 月	行政科	依循計畫目標，確實執行為民服務工作。
	2. 每週召開至少 1 次局務會議或主管會議等(預期至少有 45 次)。	98 年 12 月	行政科	掌握各課室業務推動情形、貫徹執行首長政策，檢討現有為民服務廣度、深度，針對民眾需求，隨時改進服務品質。
	3. 定期召開課(室)務會議及品管圈會議，鼓勵創新研發提案機制，激勵員工勇於創新研發，突破舊有窠臼。	98 年 12 月	各科室	全面掌握業務推動情形及瞭解民意需求，作為改進及規劃為民服務工作之參考。
	4. 派員參加專家學者演講或研習課程，吸收優良企業經營理念及全面品質管理知識。	98 年 12 月	人事室	選派人員參加，擷取現代化管理新知，以提升為民服務品質。
	5. 每季由行政科負責稽核	持續辦理	各科室	依據考評紀錄，檢視辦

本館、各課負責稽核附屬館舍辦理服務場所內外環境設施之自評一次（包括櫃台高度矮化、服務標示、申辦須知、等候設施、申辦動線、停車空間及綠美化服務環境）。				公環境、服務場所及綠美化環境，以提供民眾良好優質、無障礙洽公環境。
6. 設置電梯、導盲磚、愛心鈴、殘障專用洗手間及緊急呼叫鈴、服務櫃台，持續推動改善無障礙空間及設施。	持續辦理		行政科	保障、尊重行動不便者權益。提供無障礙之洽公環境及設施。
7. 持續營造雙語環境，便利外籍人士易於利用洽公設施。	98 年 12 月		行政科	營造友善洽公環境。
8. 遴選適當人員擔任櫃台服務工作，定期教育訓練。	持續辦理		藝文推廣科	期能持續提供民眾優質的第一線服務。
9. 辦理圖書館員及英語志工培訓、實務進修研習等訓練	持續辦理		圖書資訊科	預計辦理 2 場以上，並培訓人員 200 人次以上，有效提升館員及志工業務知能。
10. 設置本局員工入口網與網路芳鄰、知識平台分享。	持續辦理		圖書資訊科	藉由知識分享使全員持續學習充實工作知能，提供優質服務，預計員工登入及下載資料之件數將較 97 年增加 5%。
11. 由各課室主管不定期互相測試各單位電話禮貌及服務態度，並加以評比。	98 年 12 月		人事室	每年辦理 4 次服務態度及電話禮貌測試，確保員工服務品質。
12. 有效運用本局義工，提供服務台多元服務，輔助各項業務推展。	持續辦理		藝文推廣科	運用社會資源，投入公共服務，節省本局人力。
13. 尋求具良好形象之企	持續辦理		各科	節省公帑並達到機

二、便捷服務程序，確保流程透明	業贊助藝文活動。			關、企業、民眾三贏局面。
	14. 將本市民俗公園、市長公館、放送局、文英館、網路生活學習中心、中山堂南側停車場、中山堂前廣場、本局停車場及販賣部委外經營，運用私部門之管理技術與效率，達到機關、企業、民眾三贏局面。	持續辦理	各科、行政科	導入企業性政府管理作為，塑造為民服務品質形象，提升公共服務品質，並節省公部門人力成本，同時可收取租金增加市庫收入。
	15. 積極參加各類競賽(例如政府服務品質獎競賽、英語生活環境、創意列車等獎項)，藉由對外參獎提升服務品質，樹立機關良好形象。	98 年 12 月	各科、行政科	配合市府作業參加「政府服務品質獎」、「英語生活環境」、「創意列車」甄選作業，提升員工榮譽感，並樹立機關良好形象
	16. 建置文化種子，協助傳送文化相關訊息，促進民眾迅速獲得資訊，進而踴躍參與文化活動。	持續辦理	藝文推廣科	達到推動各項藝文訊息深入基層、增強活動文宣，鼓勵民眾參與文化活動之功效。
	1. 網站及各類申辦書表均清楚標示申辦案件所需文件、範例及費用，亦可透過網路下載所需表格填報後提出申請，民眾來電要求傳真時均在第一時間傳送，並詳細解答。	持續辦理	各科、行政科	簡化作業流程，提升行政效率。
	2. 各館室服務台均備有相關業務申請表格，並有申請須知及範本供民眾參考；受理民眾場地申借及讀者借閱證申辦均採隨到隨辦服務。	持續辦理	各科、行政科	提供民眾完整申辦資訊，俾使一次完成，降低退件率及補正困擾。
	3. 擴大施行「圖書通閱服務」，結合國立臺中圖書館，建立完成圖書通閱服務網。	持續辦理	圖書資訊科	使本市圖書通借通還量增加 10%。

三、探查民意趨勢，建立顧客關係	4. 施行「藝文研習班」網路報名，本局並貼心地為家中沒有電腦設備之民眾，於報名期間同時在文化中心架設電腦網路協助完成報名手續。	持續辦理	藝文推廣科	簡化作業程序，節省民眾寶貴時間提供優質服務。
	1. 訂頒民眾意見反映及陳情案件處理作業規定。	持續辦理	各科、行政科	民眾各項建議均於期限內回覆，並於年終進行民眾滿意度調查，針對民眾建議事項及時評估並具體改善，民眾陳情案件均追蹤列管回覆時效
	2. 廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言。	持續辦理	各科、行政科	對於現場不滿之民眾，均當場由服務人員妥善處理，並於事後將處理過程記載於工作日誌，陳核主管提報局務會議討論，如遇有助市政建設之意見，誠懇邀請民眾至辦公室面談後衡酌研參。
	3. 建立新聞媒體及輿論回應機制，適時為政策辯護或更正不實內容，導正社會視聽。	持續辦理	各科、行政科	遇有新聞報導謬誤時，即刻回應，並追蹤新聞事件處理情形，降低不實輿論影響民眾觀感，確實宣導政策成效。
	4. 主動蒐集輿情報導，建立新聞輿情管理系統或資料庫，並作檢討分析，提供施政參考。	持續辦理	各科、行政科	每日剪報，掌握輿情蒐集，除適時反應，並作為業務改善參考。
	5. 辦理民眾意見及滿意度調查，分析調查結果，並回饋改進服務缺失。	持續辦理	行政科	每月分析【受理人民陳情列管案件】案件類別—依據本局分層負責明細表項目統計受理類別與件數，針對問題

四、豐富服務資訊，促進網路溝通	1. 本局網頁詳載本局簡介、並設有【最新消息】等資訊，各單位指派專人適時公布、更新。	持續辦理	圖書資訊科	重點與困難對策，分析民眾需求，綜合歸納問題所在，具體改善藉以調整各項服務。
	2. 為民服務白皮書（包括未來願景、具體措施等相關資訊）均公布於本局網頁廣為宣導。	持續辦理	圖書資訊科 行政科	提供客製化網頁貼心服務各種網路族群。
	3. 本局每月網站刊登最新活動日程表，並隨時更新活動最新消息；建置文化種子專屬網頁，隨時更新活動訊息。	持續辦理	圖書資訊科 藝文推廣科	主動公告政府施政措施及相關資訊，維護民眾知的權利。
	4. 結合本市8區14館建構完整的無線射頻識別(RFID)圖書智慧管理網路連線系統，提昇圖書資訊服務品質，並推動跨館通借、通還服務。	持續辦理	圖書資訊科	發揮網路無遠弗界效益，提供即時且24小時不打烊服務。
	5. 「春秋季藝文研習活動報名」。	持續辦理	藝文推廣科 圖書資訊科	建置本市無線射頻識別(RFID)圖書智慧管理系統，提供民眾自助借還書服務，以提升館藏流通及管理效益，並充分運用有限人力，達到圖書安全管理目標；同時讓民眾得以選擇就近任一公共圖書館還書，節省市民往返時間，亦增加市民借書意願。
				民眾可逕自網站上點選欲參加之班別填上相關資料後即可報名，錄取後直接列印繳費單至便利商店繳費或以ATM轉帳方式繳款，即完成報名手續，便利民眾於不受時間及地點之限制，並達到節省人力資源及e化

				之功效。
	6.「認識古蹟日活動報名」	持續辦理	文化資產科 圖書資訊科	民眾可在本局網站上直接點選欲參加的梯次，列印報名表至便利商店繳款即可，或使用中華電信 hinet 小額付費機制即可完成付款報名達到節省人力資源及 e 化之功效。
	7. 網站資訊檢索配合電子化政府入口網及研考會要求，提供檢索功能，方便民眾操作使用。	持續辦理	圖書資訊科	提供民眾便捷的網路資訊操作使用。
	8. 設置【線上問卷調查】	持續辦理 作業。	圖書資訊科	即時瞭解民眾對本局各項措施滿意度。
	9. 各館室服務台均設置線上公用目錄查詢系統 (Web-pac)，可上網查知各館室及本市區圖書館典藏借書紀錄等。	持續辦理	圖書資訊科	讀者不必往返館室，節省查詢時間。
	10. 設置首長信箱或便民信箱，擴大溝通管道。	持續辦理	圖書資訊科	具體回應民眾需求擴大溝通管道，以廣納各方意見。
	11. 本局首頁「快速連結」整合員工知識入口網及全國各大藝文場所及網站。	持續辦理	圖書資訊科	透過內部、外部、橫向及垂直整合，達成知識及資源共享效率。
	12. 建置及維護英文網頁。	持續辦理	圖書資訊科	由專人負責維護英文網頁，服務外籍人士，並營造網路國際化環境。
五、創新服務方式，整合服務資源	1. 本館兒童室營造情境閱讀環境，透過閱讀情境佈置，以身歷其境的方式，帶動孩童深入閱讀。	持續辦理	圖書資訊科	結合閱讀、創意、趣味、思考，讓兒童在參與活動之餘，不僅對主題領域的認識，也能享受因情境改變而帶來不同的閱讀樂趣，預期

	2. 社區總體營造部分： (1) 組成社區總體營造推動委員會，由專家學者、社區代表及本府相關局處首長組成推動委員會，擔任社區營造政策規劃及監督工作。 (2) 社區營造諮詢中心：協助本市推動社區總體營造業務，並作為市府與各局處及社區間之媒介，建立起各局處間整合以及資源運用的平台，整合建立各局處社造機制，擬定臺中市社造主軸。 (3) 六星計畫聯合審查小組：由市府社造相關局處課長級以上人員組成，其功能為強化各局處間的互動、協調及資源有效運用。 (4) 社造中心：評選社造專業團隊，培訓、輔導及協助本市各社區。	持續辦理	文化資產科	創造 150,000 人之使用。 避免公帑浪費及重覆挹注，以發揮最大功效。
	3. 為增進本市地方文化館經營團隊專業能力，委託成立地方文化館輔導團，辦理培訓課程，並輔導館所提案及執行地方文化館計畫，另作為地方文化館資源平臺，協助地方文化館各項資源交流。	持續辦理	文化資產科	透過相關的課程與活動，讓地方文化館經營團隊以及周邊的社區夥伴能互相協力參與，以補足、加強各地方文化館人員的館舍經營能力，並發揮地方文化資源保存及推廣中心之功能。
	4. 邀請學者專家參與座談或舉辦公聽會，建立諮詢制度。	持續辦理	各科室	廣納相關領域專家意見，提昇活動品質及活動結束後經由檢討會提出下次改善依據。

5. 增加圖書巡迴點，如學校、廟埕、市場等，擴大圖書館服務範圍。	持續辦理	圖書資訊科	本年度預計增加 1-2 個巡迴點，將館藏圖書分享至本市各角落，達到資源共享及圖書館社區化效益。
6. 提供便捷的「借書得來速」書香服務。	持續辦理	圖書資訊科	透過館員發揮專業挑選適齡的兒童讀物，發揮圖書館社會教育功能，並以便捷之借書流程，解決父母因忙碌而無法替孩子選擇適合讀物的問題，預計借出 200 袋以上。
7. 結合本市醫院、診所辦理「Bookstart 閱讀起步走」計畫，贈送至醫院、診所施打預防注射之新生兒「書香福袋」。	持續辦理	圖書資訊科	推廣「0 歲閱讀」、親子共讀理念，以落實閱讀扎根工作，預計發出 1,800 袋以上。
8. 持續向英語系國家、姐妹市、旅外華僑團體、在臺外籍友人及民間企業機構募書，以充實圖書館英文館藏。	持續辦理	圖書資訊科	以書香拓展國際文化交流，並推動全民閱讀風氣。預計募集冊數 500 冊以上。
9. 設置「愛的書庫」提供學校及書香團體借閱	持續辦理	圖書資訊科	愛的書庫計有 161 箱中、英文兒童圖書及社區閱讀書籍，預計增加 300 冊以上英語繪本，以建構優質的英語閱讀環境。
10. 持續提供「閱讀白金卡」兌換服務，以借閱證升級制理念來鼓勵民眾踴躍借書，並提升更多潛在讀者辦理借閱證的意願。	持續辦理	圖書資訊科	閱讀白金卡分 3 款共 15,000 張，為推廣民眾養成閱讀習慣，只要連續六個月借閱冊數達到 100 冊者，即可免費升級換發，預期換發 1200 張以上。
11. 規劃多元化的表演節	持續辦理	表演藝術科	將音樂文化與表演藝

	目，將演出場地推廣至校園、公園綠地及社區開放空間，舉辦免費演藝活動，擴展生活視野，落實文化紮根。			術深入至校園等空間。預計舉辦 100 場次以上。
--	--	--	--	--------------------------

伍、實施步驟及分工：依據行政院研考會訂頒之「政府服務創新精進方案」

及市府「97 年度提升服務品質實施計畫」訂定本局「97 年度提升服務品質實施計畫」。

陸、考核規定：

- 一、年度查核：配合市府作業，參加「政府服務品質獎」甄選作業。
- 二、平時考核：除定期接受市府辦理為民服務不定期考核外，每週至少舉行局務會報一次，檢討現有為民服務作為，隨時改進服務品質。
- 三、請權責單位依據「服務品質稽核檢查表」每季定期稽核服務人員「親和程度、主動程度及應對態度」、「專業程度」、「抱怨處理滿意度」，書面紀錄送行政科提局務會議報告，並檢討改進。
- 四、配合計畫處自 97 年度起新增委請府內或府外人士扮演神秘客稽核服務品質機制，由行政科按期統籌彙送相關稽核資料

柒、績效檢討：

- 一、將不定期考核結果送各主管課室檢討改進，並提出改善措施。
- 二、各品管圈自行選定改善題目，不斷應用改善手法，配合圈員腦力激盪，以有條理及科學化的方式進行改善工作，貫徹本局工作方針與政策，促進組織發展，達到全面品質管理之目標。
- 三、年度終了，參加臺中市政府辦理之服務品質獎初評作業，並撰寫年度服務品質計畫。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定